

Les pratiques professionnelles concourant à la bientraitance dans les services à domicile intervenant principalement auprès des personnes handicapées (Volet 1)

SYNTHÈSE DE L'ANALYSE NATIONALE 2013*

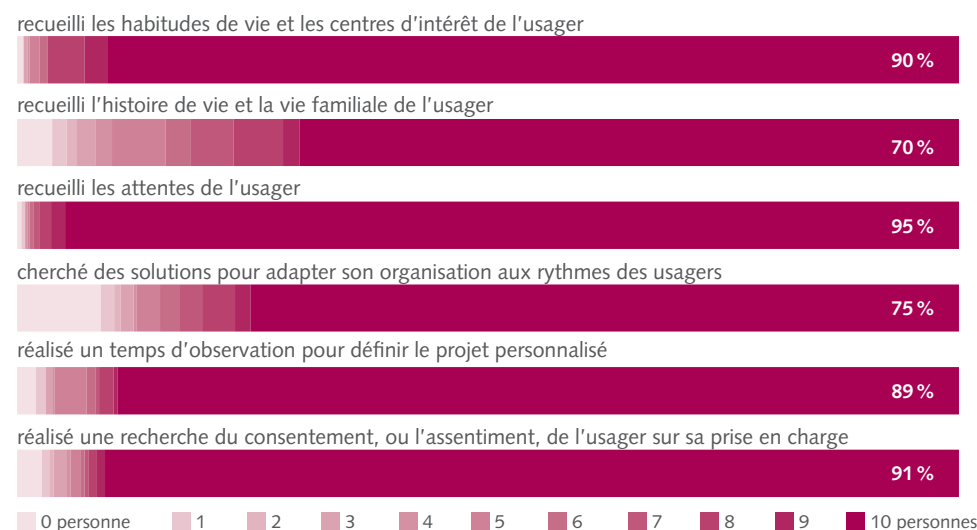
L'enquête nationale relative aux pratiques professionnelles concourant à la bientraitance dans les services intervenant auprès d'un public adulte à domicile a été réalisée d'avril à juillet 2013. 390 SAVS, 170 SAMSAH, 1 408 SSIAD, 1 872 SAAD-SAD et 63 SPASAD y ont répondu**.

Les résultats présentés ici concernent les services à domicile intervenant principalement auprès de **plus de 90 % de personnes handicapées**.

Le rapport d'enquête dans son intégralité est disponible sur www.anesm.sante.gouv.fr

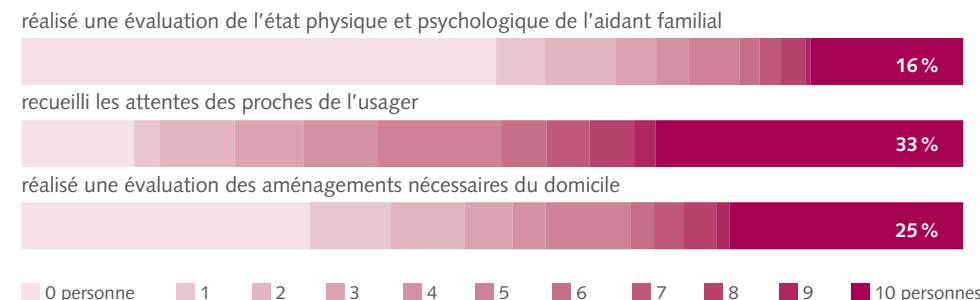
L'élaboration du projet personnalisé

Sur les 10 dernières admissions ayant déjà donné lieu à une visite au domicile, pour combien de personnes votre service a-t-il...



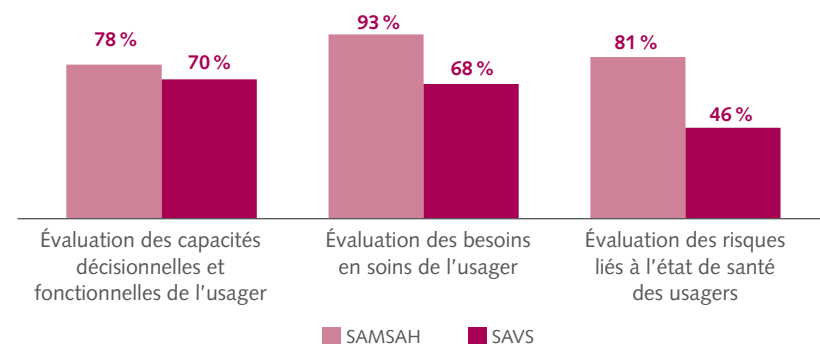
Clé de lecture : 90 % des services accueillant principalement des personnes handicapées ont systématiquement recueilli les habitudes de vie et les centres d'intérêts de l'utilisateur lors des 10 dernières admissions.

Sur les 10 dernières admissions ayant déjà donné lieu à une visite au domicile, pour combien de personnes votre service a-t-il...



Clé de lecture : 16 % des services accueillant principalement des personnes handicapées ont systématiquement réalisé une évaluation de l'état physique et psychologique de l'aidant familial lors des 10 dernières admissions.

Les éléments le plus souvent évalués à l'admission



Le suivi et la réévaluation du projet personnalisé

82 % des services réévaluent annuellement le projet personnalisé, et **67 % l'actualisent** en cas de modification de la situation de l'utilisateur.

74 % des services mettent en place un système de gestion des événements indésirables et des plaintes, et **92 % un système de réponse téléphonique** permettant de répondre aux demandes des usagers.

* Cette enquête se décompose en 2 volets. Le second porte sur l'enquête qualitative de recueil d'avis menée auprès des personnes âgées et de leurs proches.
** Effectifs non pondérés.

La co-construction du projet personnalisé

Avec l'usager

90 % des services élaborent le projet personnalisé avec les usagers pour plus de 2/3 des personnes en ayant un.

Avec l'équipe

92 % des services associent systématiquement le responsable d'encadrement et plusieurs professionnels du service.

Avec les partenaires

22 % des services y associent systématiquement les professionnels des autres services.

23 % des SAMSAH et 10 % des SAVS autorisés y associent le médecin traitant.

44 % des services y associent systématiquement l'équipe pluridisciplinaire qui a élaboré le plan de compensation.

Avec le soutien de la Cnav

Partage, formalisation, et transmission de l'information entre professionnels

Coopération entre les professionnels du service

Temps pour les transmissions écrites



Temps de transmissions orales



Réunions de service



Réunions de suivi individuel des usagers



Temps d'échanges interprofessionnels



Il n'y a pas de **différence notable** entre les **SAMSAH** et les **SAVS** sur la manière de favoriser la transmission de l'information entre professionnels.

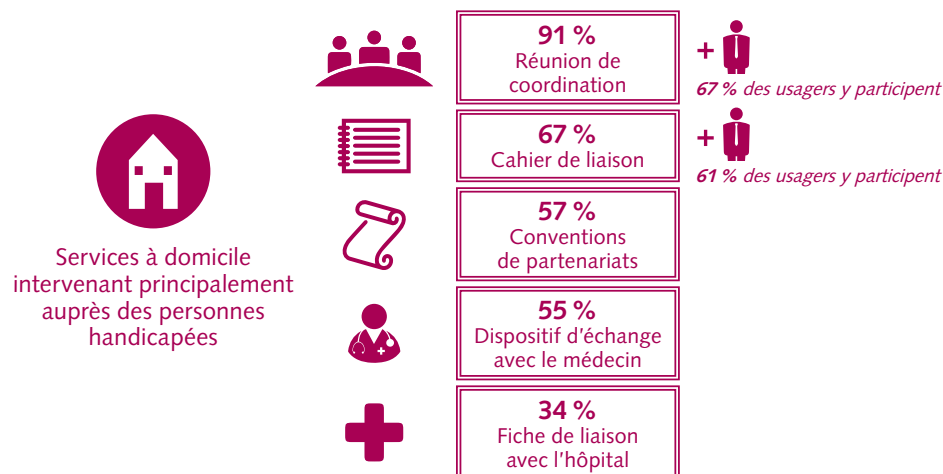
98 % mettent en place des réunions de suivi des usagers et **95 %** mettent en place des temps d'échanges interprofessionnels dans une démarche d'amélioration de la qualité.

Jamais Moins d'une fois par mois
Une fois par mois Plusieurs fois par mois
Une fois par semaine ou plus

Clé de lecture : Les temps de transmissions écrites (cahier de liaison, dossier de soins, etc.) ont lieu au moins une fois par semaine pour 88 % des services accompagnant principalement des personnes handicapées.

Partage, formalisation, et transmission de l'information entre partenaires

Coopération avec les partenaires



Clé de lecture : 91 % des services, lorsqu'ils organisent ou participent à la coordination de leurs structures mettent en place des réunions de coordination avec les partenaires. 67 % des usagers ou de leurs proches participent à ces réunions.

Spécificités des services

Les SAMSAH déclarent plus souvent qu'il existe une fiche de liaison ou un support, facilitant les admissions et sorties d'hospitalisation (40 %) que les SAVS (24 %).

Les SAMSAH ont plus souvent un dispositif pour échanger avec le médecin traitant (79 %) que les SAVS (45 %).

Les difficultés liées à certaines spécificités des personnes accompagnées

Les services rencontrent principalement des difficultés avec les personnes ayant des troubles psychiques (57 %), des personnes ayant des situations d'addictions (19 %) et les personnes ayant des troubles cognitifs (11 %).

Au cours des 3 dernières années, **79 % des services ont formé leurs intervenants** aux spécificités du public accompagné.